



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (1) 2023: 94-98

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan

Ami Naomi¹, Pooja Sathiya², Sella Aprilliana³, Lili Sularmi⁴, A. Asrorudin⁵, Yulies Herni⁶, Eny Suryani⁷, Endah Mawarny Alydrus⁸, Dede Abdurohman⁹

Universitas Pamulang

Corresponding author: aprillianasella@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima 02 Oktober 2023 Disetujui 20 Oktober 2023 Diterbitkan 4 Februari 2024</p> <p>Kata Kunci: Pengembangan, Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan</p>	<p>Judul penelitian ini adalah "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan". Untuk mencapai tujuan dan membangun operasional yang baik dan pelayanan yang baik. Perusahaan harus memiliki karyawan yang unggul dan bertanggung jawab. Hal ini disebabkan oleh kenyataan, pengelolaan sumber daya manusia merupakan sebuah proses penting dalam upaya suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji taktik pembangunan bakat dan kualitas layanan bagi konsumen yang bekerja di perusahaan. Sifat penelitian ini bersifat Systematic Literature Review (SLR) dan penulis juga menggunakan dokumen-dokumen yang relevan. Prosedur penelitian meliputi: pemilihan topik, pemilihan database, pemilihan kata kunci, seleksi artikel, evaluasi kualitas artikel, analisis data, dan penuliran laporan. Hasil <i>Literature review</i> ini yaitu bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan perlu dilaksanakan secara adil, transparan dan dilakukan evaluasi untuk mengetahui hasil dari pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan tersebut.</p>
<p>Keywords: <i>Development, Human Resources, Service Quality</i></p>	<p>ABSTRACT <i>The title of this research is "Human Resource Development in Improving Service Quality". To achieve goals and build good operations and good service, companies must have superior and responsible employees. This is due to the fact that human resource management is a an important process in a company's efforts to provide the best service to its customers. The aim of this research is to examine talent development tactics and service quality for consumers who work in the company. The nature of this research is a Systematic Literature Review (SLR) and the author also uses documents relevant documents. Research procedures include: topic selection, database selection, keyword selection, article selection, article quality evaluation, data analysis, and report writing. The results of this literature review are that human resource development in improving service quality needs to be implemented fairly, transparent and carried out evaluations to determine the results of implementing human</i></p>

resource development programs in improving the quality of these services.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perusahaan bergantung pada SDMnya, atau orang-orang yang bertindak sebagai pelaku, ahli strategi, juga perencana guna dicapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia (SDM) tidak hanya dilihat sebagai aset yang paling signifikan, tetapi mereka juga dilihat sebagai sumber daya berharga yang dapat ditingkatkan dan diperbaiki. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dapat ditentukan oleh pengetahuan, kemampuan, keahlian, jiwa kewirausahaan, kesehatan fisik dan mental, bakat, etos kerja, dan motivasi kerja individu yang berkualitas.

Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh manajemen SDMnya. Kinerja karyawan meningkat ketika mereka sangat termotivasi, inovatif, dan kreatif. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan SDM diperlukan. Melalui pengembangan dan pelatihan staf, keterampilan karyawan ditingkatkan. Langkah selanjutnya dalam proses perekrutan adalah pengembangan SDM, memiliki tujuan guna menjamin dan mempertahankan kesinambungan kepatuhan tenaga kerja yang ada dengan kualifikasi yang diperlukan untuk memenuhi perencanaan yang sejalan dengan strategi bisnis dan memastikan bahwa perencanaan dan tujuan bisnis dapat tercapai. bertemu sesuai jadwal. Pembangunan adalah investasi yang akan meningkatkan output manusia di masa depan. Ketika inisiatif pengembangan SDM diimplementasikan dengan benar, kemampuan dan kualifikasi tenaga kerja dapat ditingkatkan, yang dapat berdampak pada perluasan produktivitas perusahaan.

Menurut Kasmir (2016), “pengembangan SDM mencerminkan minat dan keterampilan karyawan yang terpendam dan mengubah perilaku karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.” Pembangunan mencakup semua kegiatan yang meningkatkan standar SDM, bukan hanya yang dicapai melalui pendidikan tinggi. Pengembangan memberi bobot lebih pada kebutuhan perusahaan secara keseluruhan dalam jangka panjang. Hasil membutuhkan waktu untuk terwujud dan hanya dapat dinilai selama periode waktu yang lama. Sementara pengembangan mempersiapkan pekerja untuk pekerjaan masa depan, pelatihan hanya berusaha untuk meningkatkan kinerja pekerjaan saat ini.

Pada tahap pengembangan karyawan ini, kegiatan pelatihan dan kegiatan pengembangan manusia merupakan dua komponen penting dari pekerjaan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Apalagi dalam bisnis saat ini dimana persaingan sangat ketat, diperlukan juga SDM yang kompetitif beserta faktor lainnya seperti modal, teknologi, dan lain-lain. Tentunya sebagai konsumen, masyarakat juga mulai memiliki informasi kritis yang mengarah pada tuntutan akan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan bagi konsumen merupakan kebutuhan yang paling penting untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan, Kualitas layanan secara signifikan memengaruhi bagaimana layanan disediakan, khususnya dalam bisnis terkait layanan.

KAJIAN LITERATUR

Sumber daya manusia pada dasarnya adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting di dalam suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, karena manusia yang merencanakan sampai mengawasi pelaksanaan kegiatan dalam organisasi. Di mana manusia yang dimaksud haruslah cukup jumlahnya sesuai kebutuhan serta memiliki keterampilan yang memadai sesuai tuntutan tugas-tugas dalam organisasi. Menurut Handoko (2003:233) dalam bukunya manajemen Personalia dan sumber daya manusia mengatakan bahwa “Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreatifitas, dan usaha-usahanya kepada kegiatan organisasi.” Lebih luas lagi Hasibuan (1994:10) mengemukakan bahwa; Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dengan demikian, manajemen SDM dalam arti pendayagunaan sumber daya manusia adalah tanggung jawab semua manajer atau pimpinan yang mempunyai dan harus membawahi bawahan. Mengingat peranan aparatur yang begitu dominan dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan seiring dengan adanya tuntutan perkembangan pembangunan yang makin cepat dan kompleks, maka menuntut kualitas aparatur yang memadai dalam arti sikap, keterampilan, kemampuan, profesionalisme yang tinggi agar pelaksanaan tugas dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Mutu layanan merupakan keadaan yang dinamis berkaitan dengan sumber daya manusia, produk jasa, proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi serta melebihi kualitas layanan yang

diharapkan, (Tjiptono, 2012). Mutu layanan ialah ukuran seberapa bagus layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengunjung atau pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan dan keinginan pengunjung atau pelanggan (Dianty et al., 2021). Sistem pengendalian mutu ialah proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa output dapat memenuhi tujuan yang ditetapkan sebelumnya diwujudkan dengan penggunaan pedoman atau standar yang telah ditetapkan, (Widiansyah, 2019).

Kualitas Pelayanan Goetsch dan Davis, dalam LAN (2003;17) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

LAN (2003;17), mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (excellent). Jika kualitas pelayanan dipandang dari sudut "product based", maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.

Kualitas pelayanan jika dilihat dari sudut "user based, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari "value based", maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

METODE

Metode penelitian yang diterapkan untuk mempelajari Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan dengan menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR). Langkah-langkah yang dijalankan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

- a. Pemilihan topik: Menentukan topik penelitian yang akan dikaji, yaitu pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan.
- b. Pemilihan database: Memilih database yang akan digunakan untuk mencari artikel yang relevan dengan topik penelitian. Database yang digunakan adalah Google Scholar.
- c. Pemilihan kata kunci: Menentukan kata kunci yang akan digunakan dalam pencarian artikel. Beberapa kata kunci yang digunakan adalah "pengembangan", "sumber daya manusia", dan "mutu pelayanan".
- d. Seleksi artikel: Melakukan pencarian artikel berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan dan lakukan seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Beberapa kriteria inklusi yang digunakan adalah artikel yang dipublikasikan dalam jurnal terpercaya, artikel yang terkait dengan topik penelitian, dan artikel yang dipublikasikan dalam kurun waktu tertentu. Beberapa kriteria eksklusi yang digunakan adalah artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian, artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi, dan artikel yang tidak tersedia secara online.
- e. Evaluasi kualitas artikel: Evaluasi kualitas artikel yang terpilih menggunakan pedoman yang telah ditentukan. Pedoman evaluasi mencakup kriteria seperti metode penelitian yang digunakan, data yang digunakan, dan hasil yang diperoleh.
- f. Analisis data: Melakukan analisis data terhadap artikel yang telah terpilih. Analisis mencakup sintesis data, penafsiran hasil, dan kesimpulan yang diperoleh dari artikel yang telah terpilih.
- g. Penulisan laporan: Menuliskan laporan penelitian dalam bentuk artikel yang berisi informasi tentang topik penelitian, metode penelitian yang digunakan, hasil penelitian, kesimpulan, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sumber daya manusia merupakan bagian dari pengendalian internal perusahaan, yang merupakan bagian yang berdampak signifikan bagi perusahaan, tidak boleh dianggap enteng. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menghasilkan generasi yang kuat dan siap menggunakan segala pengetahuannya untuk menemukan hal-hal baru. Keterampilan setiap sumber

daya manusia harus terus dikembangkan agar keterampilan tersebut memiliki dampak yang signifikan bagi organisasi. Pengembangan personalia dalam perusahaan merupakan langkah yang harus dilakukan untuk menciptakan karyawan yang jujur dan kompeten. Staf yang baik memiliki dampak positif bagi perusahaan. Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat melalui beberapa proses, yaitu:

1. Memahami kebutuhan karyawan untuk mengoptimalkan operasional perusahaan. Oleh karena itu, setiap karyawan harus bekerja secara profesional sesuai dengan tugasnya. Di sisi lain, perusahaan juga menghargai kebutuhan karyawannya dan menyelenggarakan pelatihan untuk mencapai hasil yang maksimal.
2. Menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan secara bulanan atau berkala. Tujuannya untuk menjangkau sumber daya manusia profesional yang juga ahli di bidangnya. Tim yang terdiri dari personel yang berkualitas, berprestasi, dan terlatih pasti akan membawa perusahaan maju dan berkembang pesat.
3. Menyelenggarakan pelatihan bagi karyawan baru untuk lebih memahami kompleksitas profesi dan budaya perusahaan. Bahkan, karyawan baru dilatih oleh mantan karyawan untuk lebih cepat bereaksi, patuh, dan beradaptasi dengan karyawan lain.
4. Merekrut karyawan baru dalam bentuk seleksi. Serangkaian tes dan persyaratan yang harus dilalui oleh calon karyawan jika ingin bergabung dengan suatu perusahaan. Proses ini dilakukan untuk memperoleh sumber daya manusia yang benar-benar unggul di bidangnya. Dengan begitu karyawan baru lebih paham dan bisa langsung bekerja setelah dijelaskan.
5. Memberikan jenjang karir dan promosi sebagai motivasi untuk merangsang kemampuan pengembangan setiap karyawan untuk memajukan bisnis. Insentif juga ditujukan untuk mempertahankan karyawan di perusahaan.
6. Menjalin hubungan baik dengan karyawan. Strategi ini bertujuan untuk menghindari perbedaan agar setiap orang memiliki tujuan yang sama untuk meningkatkan kualitas dan kinerja.
7. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan ide dan pemikirannya. Dalam hal ini karyawan juga ikut serta dalam perkembangan perusahaan atau sebagai penggerak perusahaan. Karyawan juga harus diberi penghargaan dengan memberi mereka tempat untuk mengekspresikan semua pemikiran dan ide mereka. Memberi karyawan kesempatan untuk mengekspresikan ide-ide mereka berarti mereka dapat tumbuh dan menyadari potensi mereka.
8. Memberikan penghargaan kepada karyawan, termasuk strategi pengembangan karyawan. Ini adalah jenis pengakuan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Imbalan karyawan yang besar memotivasi karyawan lain untuk menjadi lebih baik lagi. Ini akan memberikan kontribusi penting bagi pertumbuhan perusahaan.
9. Prinsip pelatihan staf juga merupakan strategi pengembangan sumber daya manusia.
10. Titik hasana. Sebaiknya perusahaan menyelenggarakan Hasanah Point untuk mengajak seluruh karyawannya memperbanyak amal kebaikan. Tercermin dalam semua produk, layanan, fasilitas, aktivitas, dan perilaku karyawan, yang berarti Hasanah, yaitu. semua itu membawa kebaikan, baik di dunia maupun di akhirat.

MUTU PELAYANAN

Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen, badan usaha harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen merupakan kewajiban setiap karyawan. Dengan demikian, bank harus benar-benar memperhatikan rekrutmen pegawai, jangan sampai terjadi kesalahan dalam memberikan informasi dan pelayanan karena salah penataan personalia, tidak sepenuhnya memahami fungsi. Jika pelayanan perusahaan meningkat atau menjadi lebih efisien dan efektif, jika pelanggan merasa nyaman dan puas dalam bekerja, maka kualitas pelayanan perusahaan akan meningkat dan sebaliknya jika pelayanan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan menurun. lebih rendah. Bisnis dapat menangani keluhan konsumen dengan meningkatkan penanganan keluhan konsumen dan menyelenggarakan acara khusus seperti pertemuan yang memberikan kontribusi signifikan bagi bisnis.

KESIMPULAN

Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen merupakan salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan perusahaan agar dapat berkembang kualitas pelayanan terbaik bagi konsumen. Kualitas layanan lebih tinggi pelanggan, maka akan semakin baik pula citra perusahaan di mata konsumen dan pesaing. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kekuatan perusahaan.

REFERENSI

- Akhmad, A. Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jenepono. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 136849.
- Asy'ari, A. W., & Sukmaningrum, D. A. S. (2022). Strategi Mengembangkan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 2(1), 25-34.
- Dewi, R., & Agustian, W. (2022). Analisis Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pelayanan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 5(2), 51-57.
- Sulfianna, S., & Sobirin, S. (2023). Mutu Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Ecosystem*, 23(2), 336-344.
- Telaumbanua, F. E. Y., Lase, D., & Waruwu, S. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 320-326.
- Yani, A., Ditama, R. A., & Pohan, M. M. (2021). Peningkatan mutu layanan melalui implementasi manajemen sumber daya manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 170-179.